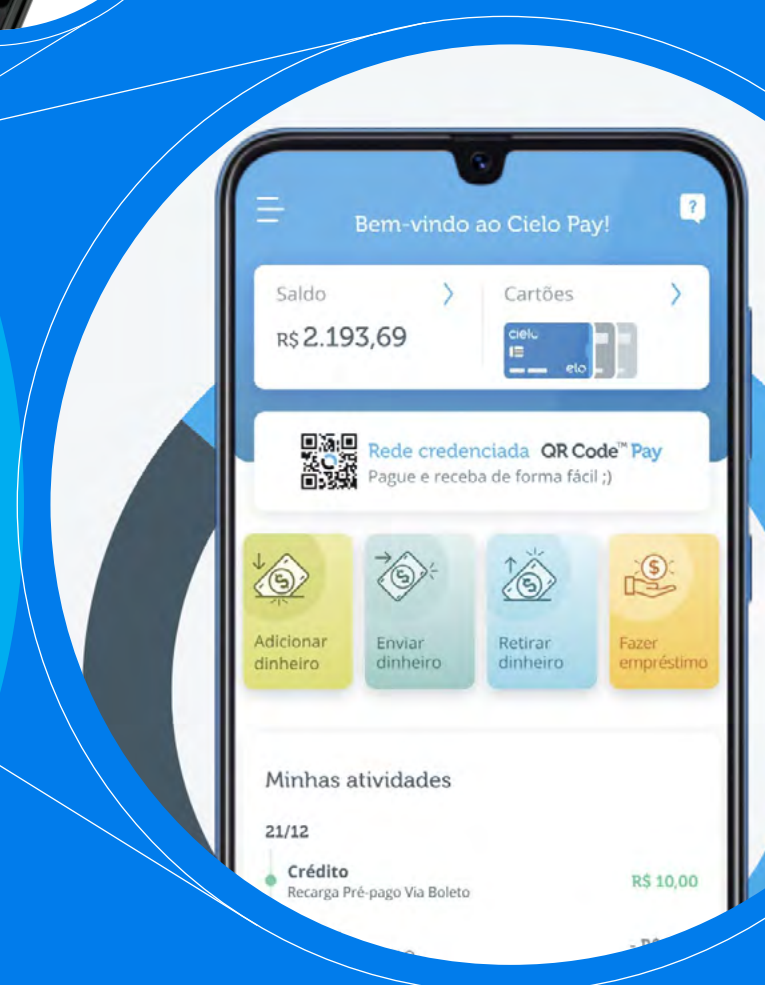


RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE

2019

ENCARTE DE CLIENTES



cielo

Sumário

03

A Cielo

05

Sobre o relatório

- 06 Engajamento e temas materiais;
- 06 Ética e compliance.

07

Planejamento estratégico

- 08 Tendências tecnológicas;
- 10 Ecossistema: produtos e soluções;
- 12 Cielo Pay: lançamento do ano.

13

Experiência do cliente

- 15 Canais de atendimento;
- 16 Qualidade e disponibilidade de serviço;
- 17 Segurança Cibernética.

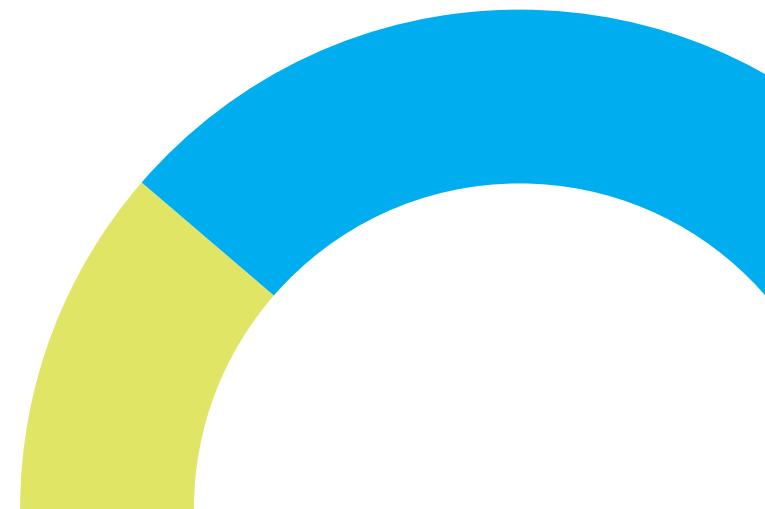
18

Sustentabilidade corporativa

- 19 Gestão ambiental;
- 19 Relacionamento com a comunidade.

20

Créditos



A Cielo

A Cielo S.A. é mais do que uma máquina, é uma empresa de tecnologia e serviços para o varejo, protagonista no segmento de pagamentos eletrônicos na América Latina. Opera no credenciamento, na transmissão, no processamento e na liquidação financeira de transações e captura das principais bandeiras nacionais e internacionais de cartões de crédito e débito.

Sociedade anônima de capital aberto, atua como adquirente multibandeira e encerrou 2019 com a contribuição de 3.407 colaboradores no Brasil, e está presente nos Estados Unidos desde a aquisição da Merchant e-Solutions, em 2012, por meio de subsidiária.



- » 1,6 milhão de clientes ativos, crescimento de 18% ante 2018;
- » Intensificação da atuação comercial: 1.000 vendedores *hunters* (voltados à conquista de novos negócios) e 500 *farmers* (especializados em ações de relacionamento com clientes) na rua;
- » O cliente no centro de tudo: aumento do Net Promoter Score (NPS);
- » 60% de redução nas ligações por problemas técnicos;
- » 87% de redução no prazo de resolução de reclamações;
- » 16% de queda nas reclamações na Central de Atendimento;
- » 1.200 transações por segundo na Black Friday;
- » Lançamento da Elô, a assistente virtual da Cielo;
- » + de 100 projetos de negócios entregues;
- » + de 1,3 milhão de maquininhas vendidas desde a compra da Stelo, em 2018;
- » 683,1 bilhões de reais de volume transacionado, 9% a mais que 2018;
- » Integração Cielo + Stelo: portfólio mais completo do mercado;
- » Expansão do projeto lojas, com duas inauguradas em 2019;
- » 17 novas parcerias comerciais;
- » Onda Azul: 176 milhões de reais de volume recuperado e 44 milhões de reais de novo volume;
- » Capacidade tecnológica para suportar 6 mil vendas por segundo;
- » 100% das vendas monitoradas de forma ininterrupta – 24 horas por dia, sete dias por semana;
- » 12 mil inscritos no programa de trainees, 50% a mais do que em 2018;
- » Internalização da Ouvidoria;
- » 17 bilhões de reais de volume de crédito pago em dois dias;
- » 11,34 bilhões de reais de receita líquida;
- » 1,58 bilhão de reais de lucro líquido.

Sobre o relatório

O Relatório de Sustentabilidade 2019 da Cielo apresenta seu desempenho nas dimensões econômico-financeira, social e ambiental de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2019, contemplando 100% das operações da Cielo, Servinet, Aliança e Stelo. O documento relata os objetivos, as metas e os desafios da Companhia no período, bem como a forma de gestão dos aspectos de sustentabilidade e o relacionamento com seus diversos públicos: clientes, parceiros comerciais, fornecedores, colaboradores, representantes de pactos e compromissos, comunidades, sociedade civil e usuários de meios eletrônicos de pagamento.



Engajamento e temas materiais

Foram realizadas entrevistas internas com executivos e entrevistas externas com bancos, fornecedores e Abecs. Foi executada ainda uma consulta on-line a *stakeholders* – colaboradores, fornecedores, usuários de meios de pagamento, investidores/acionistas, parceiros comerciais, clientes, sociedade civil e entidade de classe. Além da consulta aos *stakeholders* internos e externos, os membros do Comitê de Sustentabilidade, que assessora o Conselho de Administração, também foram envolvidos na priorização dos temas mais relevantes. Como resultado do processo, 10 temas foram identificados como de maior relevância em 2019:

- 1. Foco no atendimento e satisfação do cliente, adequando produtos e serviços às suas necessidades;**
- 2. Confidencialidade no uso de dados dos clientes;**
- 3. Prevenção e controle de fraude e segurança cibernética;**
- 4. Ética, integridade e práticas anticorrupção;**
- 5. Atração, desenvolvimento, valorização dos colaboradores, equidade e respeito à diversidade em todos os níveis hierárquicos e relacionamentos;**
- 6. Expansão da base de clientes;**
- 7. Capacidade e disponibilidade operacional;**
- 8. Conexão ao futuro dos pagamentos;**
- 9. Tendências e disrupção tecnológica;**
- 10. Riscos regulatórios.**

Ética e compliance

A Cielo mantém seu compromisso ético com a sociedade e com todos os seus colaboradores, clientes, acionistas e fornecedores. Tudo isso se reflete no Código de Conduta Ética da Companhia, que é baseado em princípios corporativos e que reafirma as diretrizes da conduta que deve ser seguida para relacionamento com todos os públicos.

Eventuais desvios podem ser denunciados no Canal de Ética, que tem como objetivo possibilitar o relato identificado ou anônimo, por meio do site (<https://canaldeetica.com.br/cielo/#home>) ou telefone (0800-775-0808). Os relatos são recebidos por empresa independente e encaminhados para averiguação à equipe de Auditoria Interna. O canal está aberto para colaboradores, terceiros, fornecedores, prestadores de serviço e clientes.

Planejamento estratégico

Em um panorama de concorrência acirrada, a Cielo, que antes vinha preservando a margem com perda de participação no mercado, tomou a decisão de se tornar mais competitiva ao comprimir as margens para manter a liderança do mercado de adquirência.

Em 2019, a empresa adotou um novo posicionamento estratégico ao investir com mais força no varejo e em microempreendedores, e não apenas nas grandes contas. Além disso, priorizou ainda mais a experiência do cliente e reforçou o seu posicionamento de marca.

Com o ajuste no preço e o novo modelo comercial, os segmentos de Varejo e Empreendedores passaram a crescer mais do que o segmento de Grandes Contas. A Companhia investiu em transformação digital e manteve focos em preço, qualidade do produto, disponibilidade, marketing, canais, pessoas, eficiência e operacional.



Tendências tecnológicas

A Cielo acredita que o futuro dos pagamentos é agora. Plataformas digitais, disponibilidade de tecnologia, acesso a algoritmos, inteligência artificial e *blockchain* são temas nos quais a empresa investe e trabalha no presente de olho num futuro promissor, em que a inovação será cada vez mais realidade nas organizações, clientes e sociedade.

A convergência, o universo das *startups* e a cocriação são temas obrigatórios para as empresas que estão no auge da transformação digital.

Nesse contexto, a Companhia conta com o Garagem Cielo, *hub* de inovação que compartilha e fomenta informações e potencial humano para resolver problemas e desenvolver soluções. Facilitadora de processos internos que garantem a eficácia no mercado de pagamentos eletrônicos, essa equipe atua sobre três pilares: **clientes**, colocando essas demandas no centro das atenções; **cultura**, definindo estratégias para um ambiente de trabalho criativo e conectado; e **ecossistema**, ao trazer a inovação de fora da Companhia.

Destaques do Garagem Cielo em 2019

- » 18 talks de assuntos como Cloud, UX, Empreendedorismo e Ciência do Cliente;
- » Workshops: protótipos de Produtos Digitais (Design Day), Programação para não programadores e Google i/o Insights;
- » Mais de 90 ideias recebidas;
- » 28 cocriações.



Big Data Cielo

A inteligência do uso de dados é parte central dos negócios da Cielo, que possui uma base de 20 setores do varejo brasileiro. Esse conjunto de informações é fundamental para traçar estratégias eficientes para os negócios e gerar valor aos clientes.

ICVA: dados que geram oportunidades

Desenvolvido pela área de Inteligência da Cielo, o Índice Cielo do Varejo Ampliado (ICVA) acompanha mensalmente a evolução do varejo brasileiro, de acordo com as vendas realizadas em 20 setores mapeados pela Cielo, desde pequenos lojistas a grandes varejistas, que respondem por 1,4 milhão de negócios credenciados à Companhia.



7 bilhões de transações por ano;



650 bilhões de reais em volume financeiro;



20 setores varejistas acompanhados;



40% de participação no mercado de adquirência.



Ecossistema: produtos e soluções

Como uma empresa de tecnologia e participante ativa do segmento de pagamentos, a Cielo possui hoje o portfólio mais completo de produtos do mercado, com taxas competitivas, acesso ao crédito e apoio ao negócio por meio de um ecossistema que gera valor aos clientes.

Portfólio de produtos:

- » **Cielo ZIP:** a maquininha de cartão que não precisa de celular e conta com bateria de longa duração;
- » **Cielo FLASH:** capaz de fazer mais de três vendas por minuto e oferece mais opções de pagamento, como NFC e o QR Code. Aceita pagamentos de qualquer celular com sua carteira digital;
- » **Cielo LIO:** a solução conta com controle de estoque digital, fechamento de caixa, rápida impressão de nota fiscal e venda em qualquer ponto da loja com o caixa móvel;
- » **Cielo LIO+:** reúne *smartphone* e maquininha de cartão. Conta ainda com mais de 130 aplicativos para gestão do negócio disponíveis na Cielo Store;
- » **Cielo MINI ZIP:** maquininha de cartão que não precisa de celular;
- » **Primeira MAQUININHA:** aceita mais de 80 bandeiras de cartão no crédito, débito e refeição.

Vendas ágeis e digitais:

- » **Cielo Super Link:** ao gerar um link, o cliente paga na Conta Digital Cielo ou pelo navegador da internet;
- » **QR Code Cielo:** qualquer *smartphone* com câmera pode pagar nas máquinas da Cielo. Em 2019, a Cielo tornou-se a primeira credenciadora do Brasil a viabilizar o pagamento com criptomoedas. Para possibilitar as transações, foram desenvolvidos aplicativos (API) que convertem criptomoedas para reais, fazendo com que o pagamento seja feito por meio das maquininhas Cielo, no *e-commerce* e no app Cielo Pay;
- » **Loja Virtual Cielo:** por meio dela, qualquer empreendedor consegue montar sua loja virtual, com *check-out*, além de sistemas antifraude, de gestão de campanhas de marketing e de gerenciamento de vendas.



Vendas turbinadas:

- » **Cielo Promo:** permite a criação de promoções e programas de fidelidade diretamente na máquina;
- » **Conversor de Moedas Cielo:** possibilita o pagamento em moeda estrangeira e o recebimento em reais, com taxas reduzidas;
- » **Recarga de Celular:** contempla a venda de recarga para celular para incremento do faturamento.

Gerencie seu negócio:

- » **App Cielo:** contempla toda a gestão das vendas dos clientes por meio do aplicativo;
- » **Cielo Farol:** ferramenta que fornece informações do mercado para que o cliente se mantenha atualizado;
- » **Cielo Store:** trata-se de uma loja de aplicativos da Cielo LIO (aplicativos de sistema de venda e gestão integrado, *food service* e varejo, entre outros);
- » **Negócio Pro:** aplicativo gratuito para gerenciamento de negócio dentro da Cielo Store.

Cielo Pay: lançamento do ano

Na busca constante em apoiar os clientes, a Cielo lançou o Cielo Pay, um aplicativo desenvolvido em *squad*, na metodologia ágil, que reúne funcionalidades de conta e carteira digital. Fruto de uma parceria com a Cateno, empresa pertencente ao conglomerado da Cielo. O aplicativo apoia o empreendedor em toda a sua jornada e não apenas quando ele vende usando um dos terminais Cielo.

Suas principais funcionalidades:

- » É uma conta digital gratuita especialmente para o pequeno empreendedor (PF, MEI e Eireli), com a vantagem de recebimento das vendas na hora;
- » O cliente pode vender seus produtos sem a necessidade de uma maquininha, usando o QR Code;
- » Acesso ao saldo e extrato de vendas na Cielo;
- » Realização de transferências

para outros usuários do Cielo Pay, gratuitamente;

- » Fazer pagamentos como TED e boleto, ou por meio de QR Code;
- » Acesso ao serviço de assistência (encanador, eletricista e *help desk*) com parceiro;
- » Tirar dúvidas sobre o aplicativo diretamente pelo WhatsApp;
- » Geração de boletos para pagamento em *cash in*;
- » Fazer transferências para os contatos.

Faça *download* do Cielo Pay clicando em:



Experiência do cliente

Para a Cielo, 2019 foi o ano da satisfação do cliente. Presente em mais de 5,5 mil municípios brasileiros e com o índice de 6,9 transações capturadas, o que corresponde a 15% do consumo das famílias brasileiras, a Cielo oferece uma série de serviços aos clientes, trazendo benefícios para a melhor gestão dos negócios, infraestrutura de ponta e suporte 24 horas por dia sete dias por semana.

Em 2019:

- » Foram criadas as unidades de negócio Empreendedores, Varejo e Grandes Contas para especializar o atendimento aos diferentes tipos de clientes;
- » Mais de 10,8 mil clientes participaram de pesquisas: 78% deles demonstraram satisfação com a qualidade do relacionamento e do atendimento, dos produtos, serviços e soluções – conferindo à Cielo notas entre 7 e 10;
- » Remuneração variável aos funcionários mudou de 5% para 30% no quesito atendimento ao cliente.



Vendas via rede social

A Cielo Companhia é a primeira marca da indústria da aquisição a permitir a experiência de compra dentro de uma rede social. Ao navegar pela página da Cielo no Facebook, é possível adquirir equipamentos, realizando a compra sem sair da rede até a fase final de pagamento, quando há o direcionamento para o site da Cielo.

Onda Azul

Mais de 500 colaboradores visitaram 200 regiões de São Paulo na terceira edição do Onda Azul: programa criado para atender clientes, entendendo suas dúvidas e problemas do dia a dia. Pela primeira vez, também foram visitados os clientes das grandes contas. A iniciativa de 2019 totalizou R\$ 176 milhões de volume recuperado e R\$ 44 milhões de novo volume.

D90

Nascido no Fórum de Clientes é um grupo com mais de 60 colaboradores, incluindo cinco vice-presidentes e 12 diretores, que se reúne quinzenalmente para melhorar processos e canais de atendimento ao cliente, o projeto D90 apresentou resultados relevantes em 2019:

- » 35% das ocorrências de estorno;
- » 16% de reclamações de atendimento;
- » Redução de 87% no prazo de resolução de reclamações.



Canais de atendimento

Em 2019, houve uma reorganização nos canais de atendimento da Cielo. Foram realizadas unificações e o número de canais diminuiu com o objetivo de melhorar a experiência do cliente e evitar um alto índice de transferências. As transferências entre operações reduziram 50% e o *Net Satisfaction Score* subiu 14 pontos na Central de Relacionamento e 16 pontos na Central de Suporte Técnico.

Assistente virtual Elô

O autosserviço URA (Unidade de Resposta Audível) da Cielo passou a ter um atendimento mais humanizado, com a criação da assistente virtual Elô, cuja principal função é automatizar o atendimento aos clientes, por meio das redes sociais e centrais de relacionamento.

A Elô realiza os atendimentos mais comuns, que correspondem a maior parte das demandas, trazendo mais agilidade e fluidez no atendimento. Além disso, estimula o autoatendimento nos canais digitais e padronizar a linguagem/interface de interações virtuais.

Com ajuda da assistente virtual, é possível ganhar em escala e concentrar o atendimento nas demandas de maior complexidade. Em dezembro de 2019, 60% do atendimento da Cielo era eletrônico.

Canais de atendimento ao cliente:

- » App Cielo;
- » Atendimento Autorizações;
- » Atendimento Mesa ARV;
- » Atendimento Mídias Sociais;
- » Atendimento WhatsApp;
- » Central Suporte Técnico;
- » Central de Atendimento aos Bancos;
- » Central de Atendimento;
- » Franquias;
- » Central de Credenciamento;
- » Central de Relacionamento;
- » Chat;
- » faleconosco@cielo;
- » Lojas Cielo;
- » Plataforma de Vendas;
- » Site;
- » URA - autoatendimento.





Qualidade e disponibilidade de serviço

A Cielo monitora a qualidade dos serviços prestados com o acompanhamento contínuo de indicadores de atendimento, cobrança, logística e serviços, sob o ponto de vista do cliente. Com capacidade tecnológica para suportar mais de 12 mil vendas por segundo, acompanha on-line a disponibilidade de sistema, erros de transações e pesquisas de satisfação realizadas.

Todas as vendas são monitoradas, de forma ininterrupta, 24 por dia, sete dias por semana. O trabalho integrado monitora em tempo real cada caso para que haja uma melhoria de performance com diminuição do tempo de resposta para qualquer tipo de demanda.

Black Friday: 100% de disponibilidade nessa e nas principais datas do varejo.

Pesquisa de satisfação

Em 2019, a Cielo realizou pesquisas com mais de 10,8 mil pessoas que aceitam cartão de crédito com forma de pagamento. As pesquisas ocorreram em três momentos, chamados de ondas. Na terceira onda, realizada em dezembro, os clientes relataram intenção de manter relacionamento com a Companhia e 78% dos 3,6 mil pesquisados avaliaram a Cielo com notas entre 7 e 10 em relação a qualidade do relacionamento e do atendimento, dos produtos, serviços e soluções.

Segurança cibernética

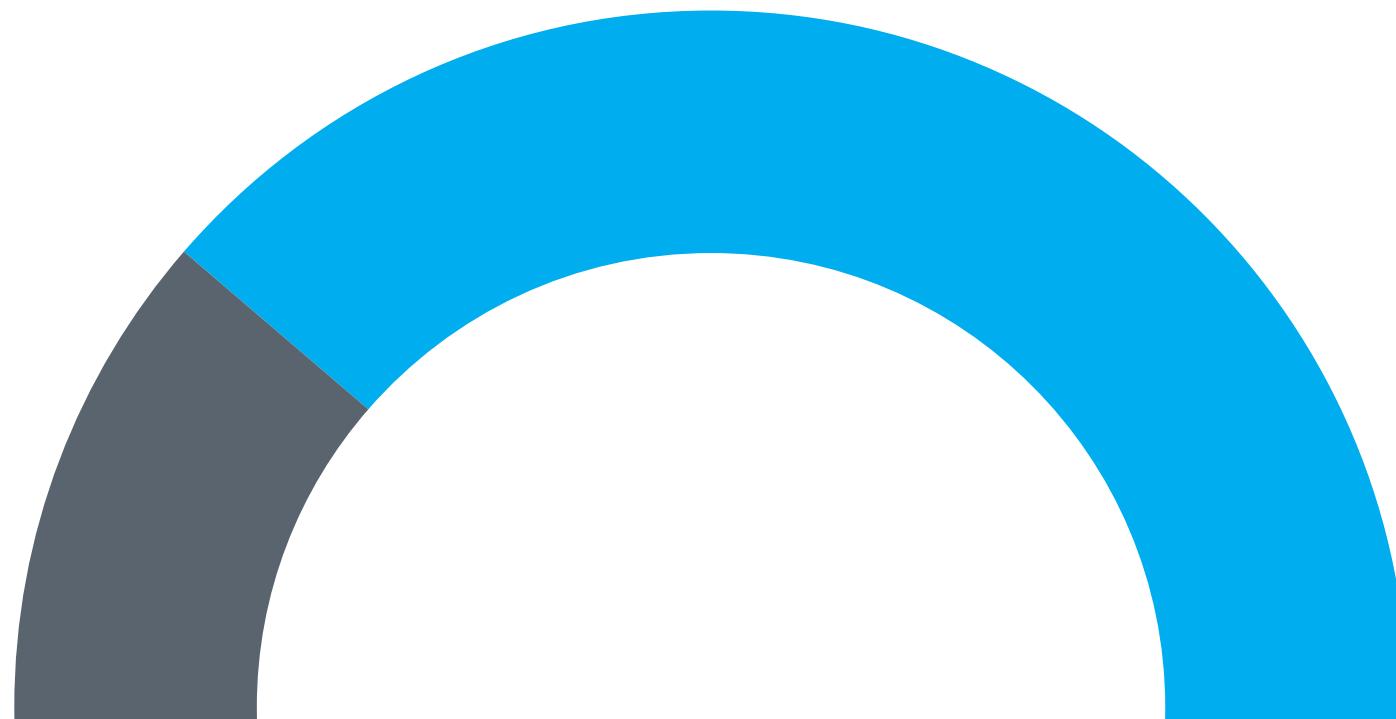
Para atestar a confidencialidade, a privacidade e a segurança das informações de seus clientes, a Cielo conta com a Política de Segurança da Informação, que contempla uma Norma de Classificação da Informação, a Política de Privacidade de Dados e o Código de Conduta Ética, e detém ferramentas de prevenção para todos os segmentos de mercado.

Um conjunto de produtos auxilia na segurança das transações presenciais e on-line, redução das perdas com fraudes e contestações, aumentando o nível de aderência às boas práticas internacionais de segurança e detectando possíveis irregularidades.

Além da proteção oferecida aos clientes, as ferramentas de prevenção possibilitam a identificação de cadastros e transações irregulares, protegendo a Cielo contra possíveis fraudes e utilizações ilegais de seus equipamentos, e auxiliam no combate a crimes de lavagem de dinheiro e financiamento ao terrorismo.

Essas ferramentas, somadas ao conhecimento técnico das equipes, fazem com que a Companhia registre o menor índice de fraude do mercado de cartões no Brasil.

A Cielo realizou uma série de iniciativas para se adequar a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), Lei Federal 13.709/2018, sancionada em agosto de 2018.



Sustentabilidade corporativa

A Política de Sustentabilidade da Cielo reafirma o seu compromisso com o desenvolvimento sustentável por meio de diretrizes que inserem os aspectos sociais, ambientais e de governança ao negócio. Aplicável a todos os administradores e colaboradores, a Política contempla ética nas relações, combate à corrupção, responsabilidade social, respeito aos direitos humanos, responsabilidade na cadeia de valor, concorrência leal, investimentos sociais, voluntariado, gestão eficiente de recursos naturais e governança em sustentabilidade.

Os aspectos e impactos ambientais das operações da Empresa são avaliados periodicamente por meio de uma matriz de incidência, probabilidade, severidade e escala. A partir da avaliação, em linha com as especificações da ISO 14.001, medidas são adotadas para a redução dos impactos e conscientização dos colaboradores.



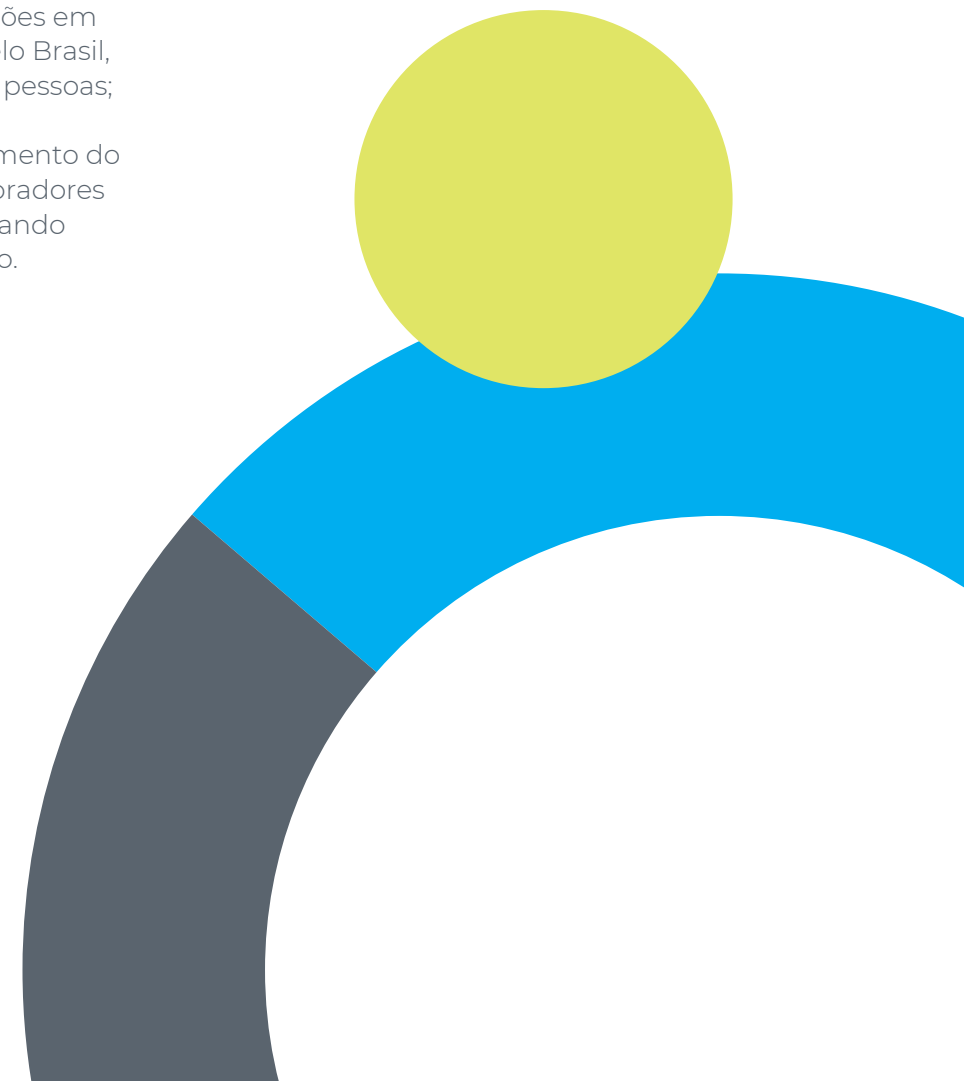
Gestão ambiental

- » Certificação ISO 14.001;
- » Avaliação B no CDP;
- » 700% foi o aumento do investimento em gestão dos impactos ambientais no ano em relação a 2018;
- » Consumo de água de 2019 manteve o mesmo nível do ano anterior;
- » Pesagem de resíduos tornou-se mais assertiva no ano;
- » Adquirir 100% da energia de fontes renováveis é uma meta para 2020;
- » A Cielo evitou a emissão de 295,84 toneladas de CO₂ equivalente em 2019 ao realizar 142.447 serviços por autoatendimento.

Relacionamento com a comunidade

- » Projetos sociais da Cielo são alinhados aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) da ONU;
- » Foram investidos mais R\$ 3 milhões em 15 projetos sociais espalhados pelo Brasil, que impactaram mais de 13.400 pessoas;
- » Programa de voluntariado Movimento do Bem engajou até 14% dos colaboradores da matriz da Cielo em 2019, somando 1.976 horas de trabalho voluntário.

Para mais informações acesse o site de sustentabilidade da Cielo <https://cielosustentabilidade.com.br/>



Créditos

Informações corporativas

Sede Cielo: Alameda Xingu, 512 – 21º ao 31º andar, Alphaville – Centro Industrial e Empresarial. CEP: 06455-030 – Barueri (SP) – Brasil. Contato: sustentabilidade@cielo.com.br

Coordenação

Gerência de Sustentabilidade e Responsabilidade Corporativa

Coordenação editorial, *design*, redação e revisão:

rpt.sustentabilidade